

## ANEXO 4

### ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

ANS	Descripción	Nivel 1	Nivel 2	Parámetro
Puntualidad en tiempos de llegada	Penaliza el tiempo en el que tarda el Proveedor en poner a disposición de la Entidad Compradora el servicio en el lugar pactado.	T<= 25 minutos.  T=Tiempo máximo de demora en la llegada	T<= 15 minutos.  T=Tiempo máximo de demora en la llegada	Si el tiempo máximo de demora en la llegada supera los valores definidos, el Proveedor debe descontar el 2% del valor en la facturación del trayecto afectado.  La Entidad Compradora deberá tener en cuenta que los descuentos por este ANS se harán máximo 5 veces. Si el Proveedor excede esta cantidad, la Entidad Compradora deberá adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.
Resolución de solicitudes realizadas por la Entidad Compradora	Penaliza el tiempo en el que tarda el Proveedor en dar respuesta a las solicitudes de la Entidad Compradora	T<= 3 días hábiles  T=Tiempo máximo de demora en la respuesta de la solicitud	T<= 2 días hábiles  T=Tiempo máximo de demora en la respuesta de la solicitud	Si el tiempo máximo de demora en la respuesta a la solicitud por parte del Proveedor supera los valores definidos, el Proveedor debe descontar el 2% del valor en la facturación del trayecto afectado.  La Entidad Compradora deberá tener en cuenta que los descuentos por este ANS se harán máximo 5 veces. Si el Proveedor excede esta cantidad, la Entidad Compradora deberá adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.
Retraso en el reemplazo del	Penaliza al Proveedor cuando este incumpla con	TU<=2 horas TR<=3 horas	TU<=1.5 horas TR<=2.5 horas	Si el tiempo máximo de reemplazo del vehículo supera los valores definidos, el



ANS	Descripción	Nivel 1	Nivel 2	Parámetro
vehículo o el personal que presta el servicio de conductor y/o acompañante de ruta contratado por la Entidad Compradora.	el tiempo de reemplazo del vehículo	TU=Tiempo máximo de reemplazo del vehículo en zona urbana TR=Tiempo máximo de reemplazo del vehículo en zona rural	TU=Tiempo máximo de reemplazo del vehículo en zona urbana TR=Tiempo máximo de reemplazo del vehículo en zona rural	<p>Proveedor debe descontar el 4% del valor en la facturación del trayecto afectado.</p> <p>La Entidad Compradora deberá tener en cuenta que los descuentos por este ANS se harán máximo 3 veces. Si el Proveedor excede esta cantidad, la Entidad Compradora deberá adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.</p>